



SOUBOR OTÁZEK PRO INTERNÍ AUDIT (Checklist)

Oblast	Plnění		poznámka
	ano	ne	
1. STRATEGICKÉ PLÁNOVÁNÍ			
<ul style="list-style-type: none"> • Jsou identifikovány procesy v takovém rozsahu, aby byly dostačující pro zajištění systému managementu jakosti v oblasti vzdělávání? • Je určeno pořadí a vzájemné vazby mezi procesy? • Jsou určeny odpovědné osoby včetně kompetencí a pravomocí? • Jsou vytvořeny podmínky pro sledování a hodnocení procesů? • Jsou zajištěny zdroje a informace nezbytné pro fungování procesů? • Jsou stanoveny měřitelné ukazatele pro monitorování a měření procesů? • Uplatňují se opatření pro neustálé zlepšování těchto procesů? • Odpovídá Politika jakosti záměrům společnosti? 			
2. ŘÍZENÍ A ZLEPŠOVÁNÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU			



Oblast	Plnění		poznámka
	ano	ne	
<ul style="list-style-type: none"> • Přezkoumává vedení společnosti SRJ tak, aby byla zajištěna jeho stálá vhodnost, přiměřenost a efektivita? • Jsou stanoveny intervaly pro přezkoumání systému vedením? • Obsahuje přezkoumání posouzení příležitostí ke zlepšování? • Obsahuje přezkoumání potřebu změn v systému řízení jakosti včetně Politiky jakosti a Cílů jakosti? • Jsou udržovány záznamy z přezkoumání? • Obsahuje zpráva pro přezkoumání systému jakosti vedením: <ul style="list-style-type: none"> • výsledky auditů • zpětnou vazbu od zákazníků • dosahovanou úroveň procesů vzdělávání a úroveň shody výsledku vzdělávací aktivity s osnovou dané vzdělávací aktivity • stav plnění opatření k nápravě a preventivní opatření • stav splnění či plnění následných opatření z předchozích přezkoumání SRJ vedením • změny, které by mohly ovlivnit SRJ • doporučení pro zlepšování? • Obsahuje zápis z přezkoumání vedením všechna rozhodnutí a opatření vztahující se: <ul style="list-style-type: none"> ➢ ke zlepšování efektivnosti systému řízení jakosti a jeho procesů ➢ ke zlepšování vzdělávacích aktivit ve vztahu k požadavkům zákazníků • k potřebám zdrojů? • Je neustále zlepšována efektivita SRJ využíváním: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Politiky jakosti ➢ Cílů jakosti ➢ výsledky auditů ➢ analýzy k údajů ➢ preventivní opatření ➢ přezkoumání SRJ vedením 			VLOŽTE ZDE VÝSLEDKY
<p>3. OPERATIVNÍ ŘÍZENÍ VČETNĚ ŘÍZENÍ ZDROJŮ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je zpracován plán vzdělávacích aktivit–katalog? • Zpracovávají se nabídky a smlouvy na konkrétní zakázkové vzdělávací aktivity podle poptávek zákazníků? • Je plán konkrétních vzdělávacích aktivit průběžně vyhodnocován? • Zajistilo vedení společnosti vytvoření vhodných komunikačních nástrojů, týkajících se efektivnosti SRJ? • Jsou Cíle jakosti stanoveny pro jednotlivé útvary společnosti? • Vycházejí Cíle jakosti z Politiky jakosti? • Jsou Cíle jakosti měřitelné–konkrétní? • Kdo vyhlašuje Cíle jakosti ve společnosti? 			
<p>4. MARKETING A PRODEJ (včetně rozvoje vztahu se zákazníky)</p>			



Oblast	Plnění		poznámka
	ano	ne	
<ul style="list-style-type: none"> • Sděluje vedení společnosti, jak je důležité je plnit požadavky a očekávání zákazníků? • Vyhodnocují se informace a podněty od zákazníků? • Zpracovávají se trendy vývoje požadavků zákazníků v příslušných oborech? • Provádí se analýzy spokojenosti zákazníků a vyvozují se závěry pro aktualizaci Politiky jakosti a Cílů jakosti? • Určuje společnost požadavky specifikované zákazníky? • Určuje požadavky, které zákazník neuvedl, ale které jsou nezbytné? • Jsou určovány zákonné požadavky a požadavky předpisů vztahující se na vzdělávání? • Jsou určovány jakékoliv doplňující požadavky určené společností? • Informuje společnost své zákazníky o jednotlivých akcích vzdělávacích aktivitách? • Vyřizuje společnost poptávky, objednávky a smlouvy, včetně jejich změn? • Zabývá se společnost zpětnou vazbou od zákazníka včetně stížností? 			
5. VÝVOJ A NÁVRH VZDĚLÁVACÍCH PROGRAMŮ			
<ul style="list-style-type: none"> • Má společnost určeny jednotlivé etapy procesu návrhu a vývoje vzdělávacích aktivit? • Jsou určena místa pro přezkoumání etap návrhu a vývoje? • Jsou určeny odpovědnosti a pravomoci v rámci návrhu vývoje? • Jsou určeny vazby na související procesy? • Jsou určeny a zaznamenávány: <ul style="list-style-type: none"> ➢ požadavky na vzdělávací aktivitu ➢ požadavky odvozené z předchozích podobných návrhů vzdělávacích aktivit ➢ další požadavky, které jsou podstatné pro návrh a vývoj? • Jsou tyto požadavky přezkoumány z hlediska: <ul style="list-style-type: none"> ➢ přiměřenosti ➢ úplnosti ➢ jednoznačnosti • Je výstup z návrhu a vývoje schvalován? • Splňuje výstup z návrhu vstupní požadavky na vzdělávací aktivitu? 			



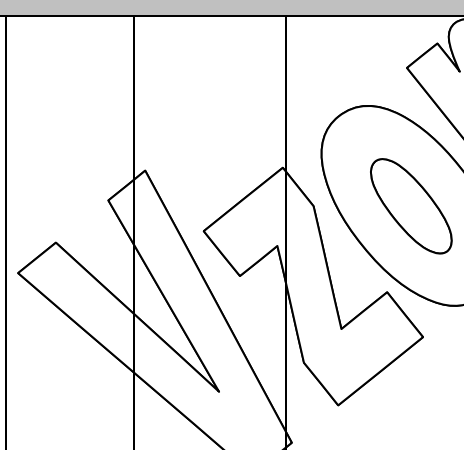
Oblast	Plnění		poznámka
	ano	ne	
<ul style="list-style-type: none"> • Poskytuje výstup informace pro: <ul style="list-style-type: none"> ➢ dodání studijních a pracovních materiálů ➢ vybavení didaktickou technikou ➢ zajištění kompetentnosti lektorů • Přezkoumává se v rámci návrhu a vývoje z hlediska plnění požadavků: <ul style="list-style-type: none"> ➢ schopnost realizovatelnosti vzdělávací aktivity ➢ obsahová správnost vzdělávací aktivity ➢ vhodnost modulu vzdělávací aktivity ke standardizaci • Identifikují se všechny problémy návrhu pro navržení nezbytných opatření? • Zúčastňují se přezkoumání ti pracovníci, kterých se bude navržená vzdělávací aktivit týkat? • Jsou záznamy z přezkoumání a o všech nezbytných opatřeních udržovány? • Jsou vedeny záznamy z ověřování pilotní vzdělávací aktivity? • Byla uložena z této pilotní aktivity nějaká opatření? • Jsou tyto záznamy dokumentovány? • Jsou změny návrhu a vývoje identifikovány a zaznamenány? • Byly návrhy změn přezkoumány, schváleny a ověřeny? • Bylo přezkoumání změn, včetně případných nezbytných opatření zaznamenáno? 			
6. NAKUPOVÁNÍ VČETNĚ EXTERNÍCH ZDROJŮ			
<ul style="list-style-type: none"> • Jsou dodavatelé (externí lektori, auditoři, konzultanti, poradci, dodavatelé hmotného a nehmotného majetku) hodnoceni a vybírání podle jejich schopností plnit požadavky na vzdělávání? • Jsou vybrání dodavatelé opakovaně hodnoceni? • Jsou výsledky hodnocení případně nezbytná opatření vyplývající z hodnocení zaznamenávána? • Obsahují informace pro nakupování: <ul style="list-style-type: none"> ➢ přesný popis včetně doplňujících požadavků podle povahy nakupovaného zboží nebo služeb (technická data, servis, manuály, prohlášení o shodě, certifikát...) ➢ požadavky na odbornou způsobilost, zkušenosti, dovednosti, pedagogické a publikační schopnosti, osvědčení jejich způsobilosti atd. u dodavatelů – externích lektorů, auditorů jakosti, poradců, konzultantů a jiných ➢ požadavky na systém managementu jakosti? • Jsou požadavky na nakupování specifikovány před sdělením dodavateli, tj. před uzavřením smlouvy, uplatnění objednávky? • Jsou stanoveny a provádějící kontroly či jiné činnosti k zjištění, že specifikované požadavky jsou splněny: <ul style="list-style-type: none"> ➢ na externí lektory, auditory, konzultanty.. ➢ hmotný a nehmotný majetek? ➢ Pokud společnost plánuje provést ověření u dodavatele, informuje o zamýšleném průběhu ověřování? 			
7. TECHNICKO-ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ			
<ul style="list-style-type: none"> • Jsou vytvořeny procesy technicko-organizačního zabezpečení vzdělávacích aktivit? • je realizace vzdělávacích aktivit plánována? <ul style="list-style-type: none"> ➢ jsou příslušným zaměstnancům dostupné informace popisující poskytování vzdělávacích aktivit (katalog, 			



Oblast	Plnění		poznámka
	ano	ne	
osnovy aktivity? > jsou zaměstnancům dostupné příslušné směrnice pro realizaci vzdělávacích aktivit? > je používána vhodná didaktická technika?			
8. ŘÍZENÍ A REALIZACE VZDĚLÁVACÍCH AKCÍ			
<ul style="list-style-type: none"> • monitoruje se realizace vzdělávacích aktivit? • Jsou při plánování určeny: <ul style="list-style-type: none"> > cíle a požadavky na vzdělávací aktivitu > požadavky na procesy, dokumenty a zdroje > požadavky na sledování a kontrolu vzdělávací aktivity > záznam pro poskytnutí důkazu, že vzdělávací aktivita splnila požadavky? • Je forma plánování (katalog, nabídky, smlouvy) vhodná pro vzdělávací společnost? 			
9. ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ			
<ul style="list-style-type: none"> • Jsou stanoveny požadavky na znalosti, dovednosti a zkušenosti zaměstnanců formou popisu funkčních míst ve vztahu k procesům ovlivňujících jakost vzdělávání? • Poskytuje společnost svým zaměstnancům výcvik nebo vzdělávání pro zajištění splnění požadavků na jejich odbornou způsobilost? • Existuje plán vzdělávání zaměstnanců? • Hodnotí se přínos vzdělávání na odbornou způsobilost a činnost zaměstnance jeho nadřízeným? • Hodnotí se dosažovaná úroveň zaměstnanců společnosti a projednávají se s nimi možnosti a potřeby dalšího rozvíjení odborné způsobilosti, popřípadě dalšího uplatnění? • Prosazuje vedení společnosti u zaměstnanců pochopení závažnosti a důležitosti jejich činností, včetně příspěvku k dosažení cílů jakosti? • Jsou dokladovány záznamy o dosažené odborné způsobilosti zaměstnanců společnosti vztahující se k vykonávané činnosti, o školeních, stážích, konferencích, instruktážích apod.? 			
10. ŘÍZENÍ INFRASTRUKTURY VČETNĚ IS			
<ul style="list-style-type: none"> • Je společnost pro pořádání vzdělávání vybavena a udržuje: <ul style="list-style-type: none"> > pracovní prostory a související vybavení (topení, světlo,..) > zařízení pro procesy (jak hardware tak software) > podpůrné činnosti údržba a ošetřování prostor a zařízení pro procesy? > Vede společnost záznamy o provedených podpůrných činnostech? • Je infrastruktura vyhodnocována ve vztahu k požadavkům zákazníků a slouží tato zjištění pro stanovení námětů ke zlepšování? • Jsou tato opatření zaznamenávána? • Zabývá se společnost otázkou vhodnosti, udržování a neustálého zlepšování pracovního prostředí: <ul style="list-style-type: none"> > z hlediska spokojenosti zákazníků > z hlediska spokojenosti zaměstnanců společnosti? 			
11. INTERNÍ AUDIT			

VÝVOJ



Oblast	Plnění		poznámka
	ano	ne	
<ul style="list-style-type: none"> • Je zpracován roční plán interních auditů? • Jsou prováděny plánované audity tak, aby se zjistilo zda SRJ: <ul style="list-style-type: none"> ➢ vyhovuje činnostem společnosti ➢ vyhovuje požadavkům ISO 9001:2000 a požadavkům SRJ společnosti ➢ je efektivně uplatňován a udržován? 			
<ul style="list-style-type: none"> • Jsou stanoveny kritéria, předmět, četnost a metody auditu? • Jsou stanoveny odpovědnosti a kompetence při provádění IA? • Jsou auditoři objektivní a nestranní? • Neprovádí auditoři audit své vlastní práce? • Je zpracován dokumentovaný postup na provádění interního auditu? • Obsahuje tento postup požadavky na: <ul style="list-style-type: none"> ➢ plánování auditu ➢ provádění auditu ➢ předkládání zpráv o výsledcích auditů ➢ udržování záznamů z auditu? • Stanovují odpovědní zaměstnanci opatření k nápravě? • Ověřuje se, zda opatření k nápravě byla splněna? • Zaznamenává se výsledek ověření? • Jsou udržovány záznamy o interních auditech? 			
12. MONITOROVÁNÍ VZDĚLÁVACÍCH PROCESŮ/AKCÍ A CONTROLLING			
<ul style="list-style-type: none"> • Je průběh a výsledek vzdělávací aktivity monitorován? • Udržují se důkazy o shodě výsledku vzdělávací aktivity s požadavky? • Je v záznamech uveden odpovědný zaměstnanec za provedení vzdělávací aktivity? • Je v záznamech uvedena odpovědná osoba za uvolnění realizované vzdělávací aktivity? • Jsou určeny, shromažďovány a analyzovány vhodné údaje z procesů vzdělávání? • Poskytuje analýza informace: <ul style="list-style-type: none"> ➢ o spokojenosti zákazníků? ➢ o shodě vzdělávacích aktivit s požadavky? ➢ o vlastnostech a trendech procesů vzdělávání, včetně příležitostí pro preventivní opatření? • o dodavatelích? 			
13. ŘÍZENÍ DOKUMENTŮ A ZÁZNAMŮ			



Oblast	Plnění		poznámka
	ano	ne	
<ul style="list-style-type: none"> • Je vytvořen dokumentovaný postup? • Jsou dokumenty před vydáním přezkoumány a schvalovány odpovědnými zaměstnanci? • Jsou stejným způsobem vydávány aktualizace nebo změny? • Jsou aktualizace nebo změny v dokumentu identifikovány? • Jsou dokumenty dostupné v místech, kde jsou potřebné? • Je zajištěna snadná identifikovatelnost dokumentů? • Jsou čitelné? • Jsou externí dokumenty označovány a jejich změny a platnost vyznačovány zaměstnanci podle směrnice pro tvorbu a řízení dokumentace? • Jsou zastaralé dokumenty odstraněny z místa požívání a originál dokumentu je označen a uložen podle požadavku směrnice pro řízení dokumentace? • Jsou záznamy vytvořeny ve shodě s požadavky na efektivní činnost SRJ? • Jsou záznamy čitelné, snadno identifikovatelné a dohledatelné? • Je vytvořen dokumentovaný postup pro jejich řízení? 			

Audity se provádějí podle pravidla "Projdi celý proces"
(Vstup – Proces /zdroje, pracovníci, postupy, ukazatele/ – Výstup)!